

# Faire face à l'agressivité physique et verbale en situation d'accueil

-Référence: **DP-48**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Adopter les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité
- Recadrer et maintenir une relation positive
- Préserver son énergie et sa motivation

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Chargés de relation client. Hôtes/hôtesse d'accueil. Agents d'accueil.

## Programme

- **Maîtriser ses émotions**
  - Identifier les différents types d'émotions.
  - Savoir réagir " à froid ".
  - Adopter une attitude professionnelle.
  - Affronter les situations non maîtrisées.
  - Techniques pour maîtriser ses émotions.
  - Exercice: Cartographie des émotions face aux situations rencontrées.
- **Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte**
  - L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif.
  - Analyser les processus de dominance et soumission : les positions de vie.
  - Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit : le triangle dramatique.
  - Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant motivations internes et habitudes comportementales.
  - Anticiper l'agressivité de son interlocuteur : dépister les messages de la communication non-verbale

et para-verbale.

- Connaître ses points forts et zones de fragilité face au conflit.
  - Exercice: Auto-évaluation de sa personnalité et comportements sous stress.
  - Analyse de ces points forts et axes de progression.
- **Intégrer des techniques corporelles et verbales pour affronter la violence**
    - Ne plus être déstabilisé grâce à la pratique du « centrage » corporel.
    - Accroître sa disponibilité et sa résistance face aux conflits.
    - Affronter la violence et les intimidations en utilisant sa voix.
    - Contrôler ses émotions en retrouvant une respiration équilibrée.
    - Communiquer avec assertivité pour faire face aux conflits : soutenir le regard, installer son territoire.
    - Sortir d'une relation conflictuelle grâce à une verbalisation positive.
    - Exercice: Apprentissage de techniques corporelles et de communication en jeux de rôles pour faire face à l'agressivité.
    - Apprendre à garder le leadership en situation de conflit.
  - **Apprendre à canaliser et transformer l'agressivité**
    - Comprendre ses attitudes réflexes face au conflit (attaque, fuite, repli).
    - Maintenir des relations positives en respectant le point de vue de son agresseur.
    - Utiliser le langage adapté à chaque type de personnalité pour mettre en place une relation constructive.
    - Identifier le niveau de stress de son interlocuteur pour y répondre efficacement.
    - Pratiquer le recadrage positif pour garder le contrôle de la situation.
    - Affronter les conflits quotidiens en préservant son énergie et sa motivation.
    - Jeu de rôle Mise en situation en sous-groupes pour gérer l'agressivité en fonction de la personnalité de son interlocuteur.
    - Plan d'actions.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc